

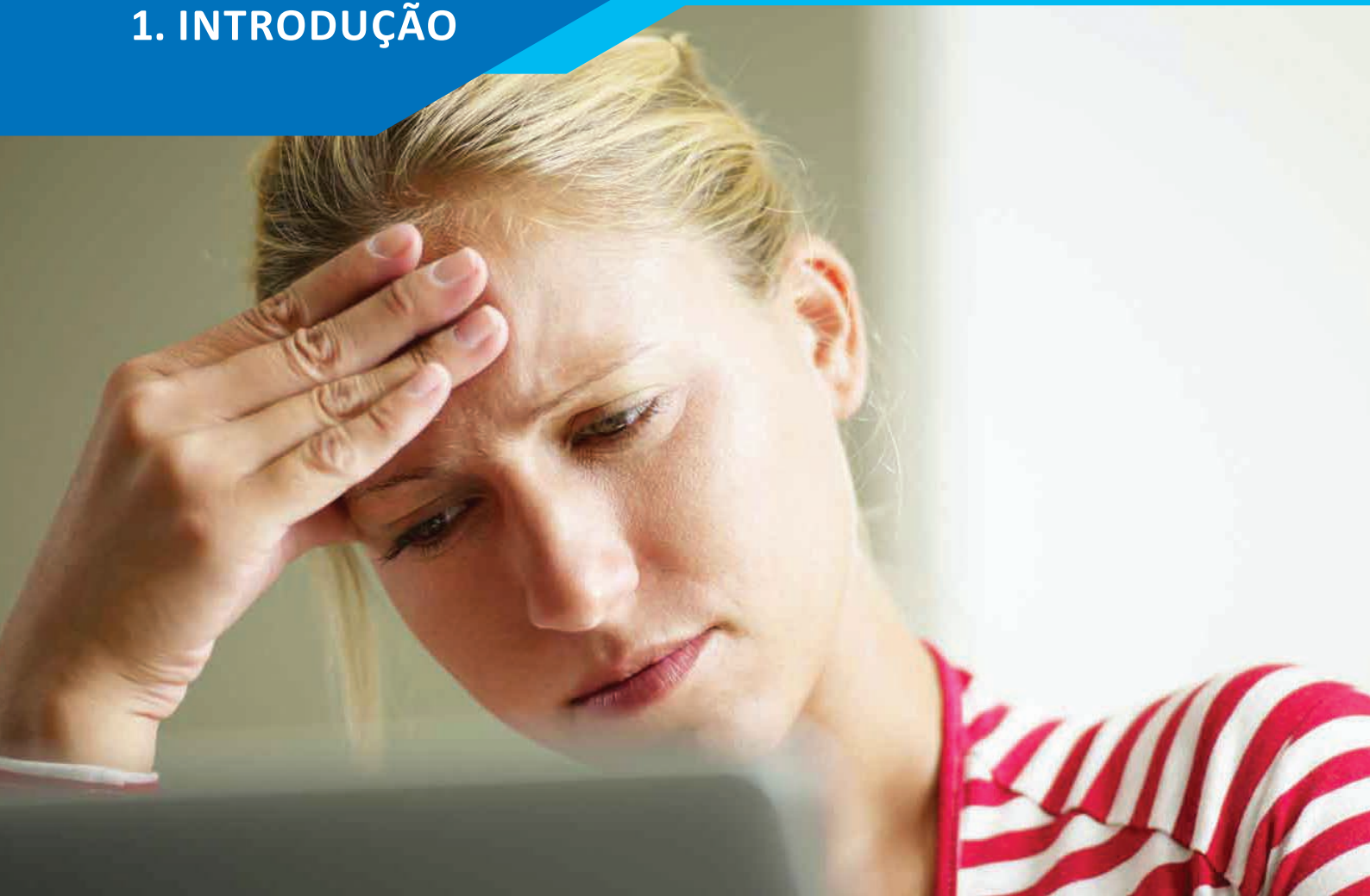


# IMPACTOS DO ENDIVIDAMENTO NO ESTADO EMOCIONAL DO BRASILEIRO

Agosto 2015



# 1. INTRODUÇÃO



## Termômetro inédito indica que endividamento traz desconforto para quatro em cada dez consumidores inadimplentes

Os resultados práticos da inadimplência são bastante conhecidos: inclusão do nome em entidades de proteção ao crédito, ações judiciais e restrição ao crédito com dificuldades para comprar são algumas das consequências com as quais o consumidor inadimplente costuma ter que lidar.

**Mas e quanto aos custos emocionais? O estresse e a preocupação com as dívidas podem trazer problemas de saúde e dificuldade para relacionar-se com os outros, seja em casa ou no trabalho? O presente estudo do SPC Brasil e Meu Bolso Feliz pretende justamente **identificar e compreender o sofrimento emocional gerado pelo endividamento.****

A fim de avaliar o alcance e a natureza dos danos imateriais relacionados à inadimplência, **foi elaborado um termômetro** capaz de avaliar os sentimentos dos inadimplentes em relação às dívidas em atraso e traduzir os resultados em um indicador inédito.

Como se verá, **o termômetro revela que o endividamento traz algum grau de desconforto para quatro em cada dez consumidores inadimplentes (43%).** Insônia, queda na autoestima, infelicidade, irritação, perda de produtividade no trabalho e até mesmo agressões verbais e físicas estão entre as alterações de comportamento que explicam esse desconforto.

## 2. ENDIVIDAMENTO PREOCUPA SEIS EM CADA DEZ INADIMPLENTES. PREOCUPAÇÃO AUMENTA À MEDIDA QUE CRESCE O VALOR DA DÍVIDA



**Praticamente seis em cada dez consumidores inadimplentes (57%) têm preocupação alta ou muito alta com a dívida que possuem há mais de três meses**, principalmente entre as **mulheres** (60%, contra 51% entre os homens). Ao mesmo tempo, apenas um em cada dez entrevistados (12%) garante que a preocupação com o assunto é baixa ou muito baixa.

Considerando o **tipo de compromisso em atraso**, observa-se que o **financiamento de automóveis é o que mais deixa os consumidores apreensivos, sendo que 73% relatam nível alto ou muito alto de preocupação**. Os percentuais também são expressivos no caso das **parcelas a pagar em cheques/ notas promissórias** (64%), **conta de telefone fixo/celular** (67%), **conta de água/luz** (68%), e **escola/faculdade** (68%).

**A angústia torna-se maior à medida que aumenta o valor da dívida**. Assim, entre os inadimplentes que devem até R\$ 1.999, 47% relatam preocupação alta ou muito alta. Já entre aqueles que devem R\$ 5.000 ou mais, o percentual aumenta para 67%.

A fim de **avaliar se a inadimplência produz alguma alteração no estado emocional**, os consumidores foram questionados sobre uma série de sentimentos que podem, ou não, estar relacionados às dívidas em atraso. Os resultados mostram que **praticamente a metade da amostra (48%) garante sentir vergonha de sua condição atual**, sobretudo entre as **mulheres** (54%, contra 40% entre os homens) e os que possuem **ensino fundamental** (53%).

De modo semelhante, 39% dos inadimplentes sentem **insônia**, sendo que o problema é mais intenso entre as mulheres (44%, contra 31% entre os homens). Observa-se ainda que **a perda de sono é mais significativa à medida que aumenta o valor da dívida**: 28% para quem deve até R\$ 1.999, contra 52% para aqueles que devem R\$ 5.000 ou mais.

A pesquisa aponta que o **endividamento é fonte de infelicidade para 46% das pessoas inadimplentes ouvidas**, com 19% garantindo que são muito infelizes. Além disso, observa-se que há maior frequência de infelicidade entre as mulheres: 51%, contra 39% entre os homens.

**Quatro em cada dez consumidores ouvidos (43%) afirmam que o endividamento implicou em queda na autoestima**, sendo que a escala mais baixa de autoestima foi citada para 19% dos entrevistados. Mais um a vez, **o percentual é maior entre as mulheres: 46%**, contra 37% entre os homens.

A **insegurança/medo de não conseguir quitar os débitos** chega a 44% dos consumidores inadimplentes ouvidos. Ao mesmo tempo, percebe-se que a **segurança/certeza de poder pagar é maior** entre os inadimplentes da Classe A/B: 55%, contra 30% entre aqueles que pertencem à Classe C/D/E.

O **sentimento de nervosismo/irritação/desespero** ocasionado pelas dívidas em atraso há mais de três meses é relatado por 44% dos entrevistados, aumentando para 50% entre as mulheres (contra 36% dos homens). Ao lado disso, mais da metade da amostra (53%) garante ter tido **alterações de apetite**, seja para mais ou para menos, em função das dívidas em atraso, sendo que 32% passaram a comer mais.

O **medo de atender ao telefone** é relatado por 31% dos entrevistados, enquanto a maior parte deles (37%) afirma que se sente tranquilo para fazê-lo. Vale lembrar que a ansiedade por não saber quem está do outro lado da linha praticamente não existe mais, já que, atualmente, a grande maioria dos celulares e até mesmo aparelhos de linha fixa possuem identificador de chamadas.

## SENTIMENTOS OCASIONADOS PELAS DÍVIDAS:

<b>53%</b>	Alterações de apetite
<b>48%</b>	Vergonha de sua condição atual
<b>46%</b>	Infelicidade
<b>44%</b>	Insegurança/medo de não conseguir quitar os débitos
<b>44%</b>	Nervosismo/irritação/desespero
<b>43%</b>	Queda na autoestima
<b>39%</b>	Insônia
<b>31%</b>	Medo de atender ao telefone

**A angústia torna-se maior à medida que aumenta o valor da dívida.**

Entre os inadimplentes que devem até R\$ 1.999, 47% relatam preocupação alta ou muito alta. Já entre aqueles que devem R\$ 5.000 ou mais, o percentual aumenta para 67%.



## 33% dos inadimplentes garantem que estão mais irritados e têm feito agressões verbais. 31% alegam estar pouco produtivos no trabalho

Uma das conclusões mais importantes acerca do estado emocional dos consumidores inadimplentes é que as dívidas em atraso podem contribuir para torná-los antissociais: ainda que ocasionalmente, **33% dos entrevistados andam mais irritados e têm feito agressões verbais a familiares e/ou amigos.**

Além disso, quanto maior é o valor da dívida, maior a proporção de inadimplentes que se declaram mais irritados: 24% entre os que devem até R\$ 1.999, contra 43% entre os que devem R\$ 5.000 ou mais. De maneira complementar, **18% dos inadimplentes ouvidos na pesquisa garantem que estão mais nervosos e já praticaram agressões físicas a outras pessoas**, sobretudo entre as mulheres (22%, contra 12% entre os homens). **Um em cada quatro inadimplentes (26%) já descontou a ansiedade provocada pelo endividamento em algum vício**, como cigarro, comida ou álcool, principalmente os entrevistados da Classe A/B (43%, contra 24% na Classe C/D/E).

Ao mesmo tempo, **31% já ficaram desatentos e pouco produtivos no trabalho**, e essa mudança de comportamento é mais comum entre os consumidores que exibem altos níveis de preocupação com as contas em atraso: 42%, contra 23% entre os que possuem nível muito baixo de preocupação.

O endividamento também pode estar relacionado a alterações de humor no ambiente de trabalho: **22% dos inadimplentes afirmam que passaram a perder a paciência com colegas**, ainda que ocasionalmente, sendo que o percentual é maior entre os pertencentes à Classe A/B: 32%, contra 21% na Classe C/D/E. **A pesquisa sugere, portanto, que a inadimplência pode impactar seriamente a atividade profissional, tanto em termos de desempenho quanto no que diz respeito à capacidade de relacionar-se no ambiente de trabalho.** Se a situação fugir do controle, a queda na produtividade e a falta de paciência no trato com as pessoas podem vir a colocar em risco o emprego do consumidor inadimplente.

### MUDANÇA DE COMPORTAMENTO AO ADQUIRIR DÍVIDAS

	Sim, passei a fazer isso	Não passei a fazer isso	Não sei
Ando mais irritação, e tenho feito agressões verbais a familiares e/ou amigos	33%	67%	0%
Estou mais nervoso e até já fiz agressões físicas a familiares e/ou amigos	18%	82%	0%
Passei a descontar minha ansiedade em algum vício que já possuo, como cigarro, comida ou álcool	27%	73%	0%
Fiquei desatento e pouco produtivo no trabalho	31%	69%	0%
Perco a paciência com os colegas de trabalho	22%	78%	0%

### 3. TERMÔMETRO DOS SENTIMENTOS GERADOS PELAS DÍVIDAS



#### Quatro em cada dez inadimplentes se sentem desconfortáveis com o endividamento

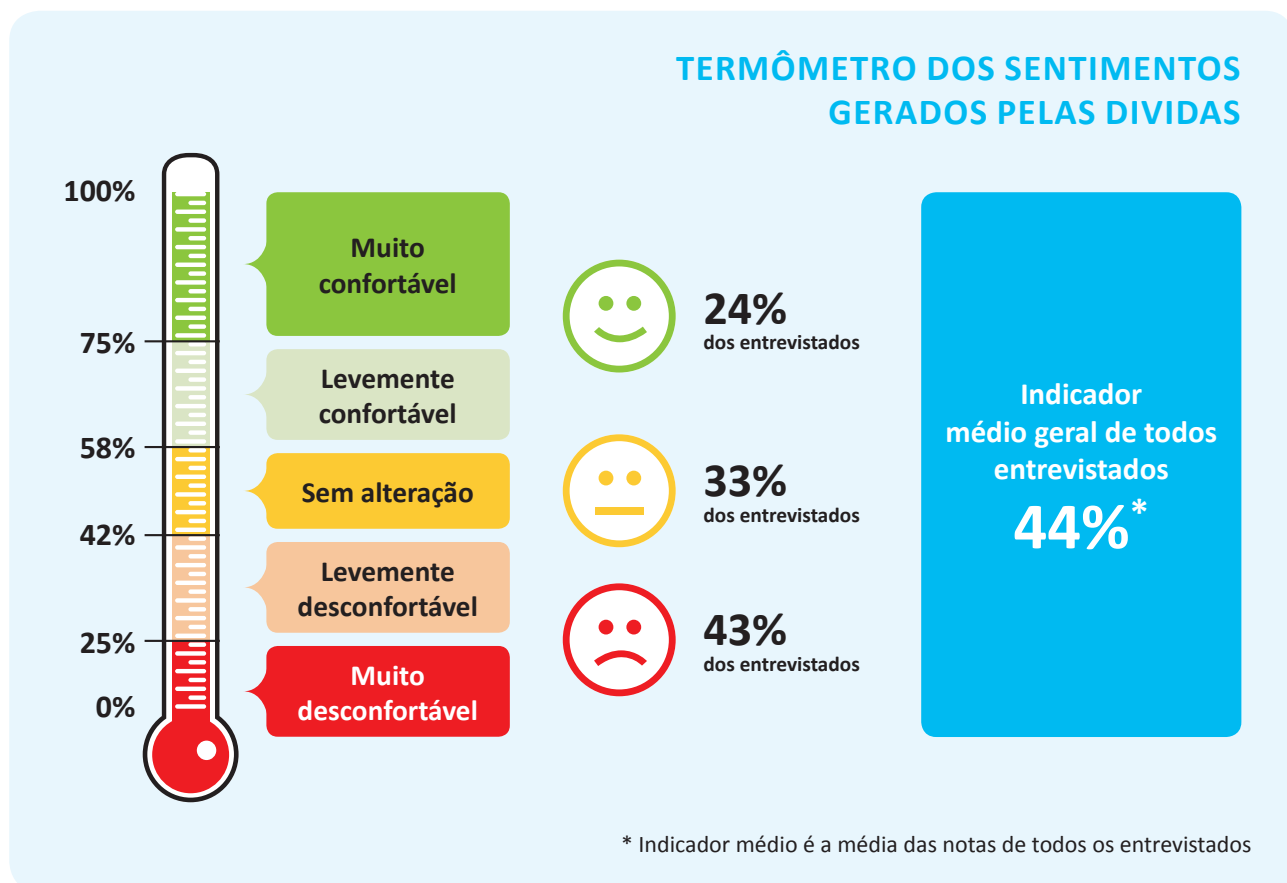
Com o objetivo de **avaliar os sentimentos** e identificar **possíveis alterações no estado emocional** dos inadimplentes em relação ao valor da dívida que possuem há mais de 3 meses, o SPC Brasil e Meu Bolso Feliz estabeleceram um **termômetro inédito**. Para cada sentimento os entrevistados indicaram um número de um e sete, da seguinte maneira:

1	2	3	4	5	6	7
Insônia						Sono
Infelicidade						Felicidade
Autoestima alta						Autoestima baixa
Insegurança/medo de não conseguir pagar						Segurança/certeza de que vai conseguir pagar
Nervosismo/irritado/desespero						Tranquilidade/paz
Vergonha						Orgulho
Medo de atender o telefone						Tranquilidade para atender o telefone

Todas as respostas foram convertidas numa escala que vai de -3 a 3, de modo que a soma dos sentimentos resultou em um número entre -21 e 21. Esses resultados, por sua vez, foram transformados em percentuais numa escala de 0 a 100%, com intervalos específicos que correspondem a significados distintos. **Entre 0 e 25%** o termômetro indica o termo “ **muito desconfortável**”, ou seja: são pessoas que se dizem bastante afetadas pelo endividamento, com perda da autoestima, insônia, infelicidade, irritação e uma série de outras alterações de humor e mudanças de comportamento. **É o lugar que ocupam as pessoas que estão, ou caminham, para um estado emocional negativo relativo ao endividamento.**

Percentuais **entre 26% e 42%** equivalem a pessoas que se sentem **levemente desconfortáveis**, ou seja: o endividamento incomoda e há algumas alterações no estado emocional, mas nada que chegue a ser um problema grave. Em seguida vêm os percentuais que vão **de 43% a 58%**, correspondendo à indicação “**sem alteração**”. Obviamente, são os inadimplentes que tiveram pouca ou nenhuma mudança no estado emocional em virtude do endividamento. O sono não foi afetado, assim como o humor, a felicidade ou o grau de autoestima.

Logo depois vem o intervalo **entre 59% e 75%**, que corresponde a “**levemente confortável**”: para esses consumidores, o problema das dívidas quase passa relativamente despercebido. Finalmente, resultados **entre 76% e 100%** indicam o termo “**muito confortável**” – o que significa que são pessoas tranquilas em relação ao endividamento: não se sentem mais infelizes por isso, não perdem o sono, não estão inseguras sobre a capacidade para quitar os débitos e não tiveram a autoestima abalada pela atual condição. São pessoas que lidam tranquilamente com suas dívidas.





O termômetro atual revela que **quatro em cada dez inadimplentes (43%) se sentem desconfortáveis com o endividamento, em alguma medida**. Apenas 24% estão levemente confortáveis ou muito confortáveis, enquanto 33% não apresentam alterações no estado emocional, como um todo. **Já o indicador médio geral, que corresponde à média das notas obtidas por todos os entrevistados, é de 44%.**

O termômetro também mostra que **quanto maior a dívida, maior o desconforto relatado**: o indicador médio dos que devem até R\$ 1.999 é de 51%, ou seja, esses inadimplentes estão na escala que equivale a “sem alteração”. Além disso, apenas 13% deles sentem-se “muito desconfortáveis”. Em contrapartida, o indicador médio dos que devem R\$ 5.000 ou mais é de 37%, o que os deixa na escala dos “levemente desconfortáveis”. Entre esses, aumenta para 32% os que se sentem “muito desconfortáveis”.

Considerando os **inadimplentes da Classe C/D/E que possuem dívida elevada**, observa-se que o **indicador médio é de 36%**, ou seja, esses consumidores se sentem “levemente desconfortáveis”. Já o **percentual de “muito desconfortáveis”** chega a 35%.

Finalmente, o termômetro indica que as **mulheres** se sentem “levemente desconfortáveis” com as contas em atraso há mais de três meses, sendo que o **indicador médio é de 41%**, enquanto o grupo dos homens encontra-se “sem alteração” (indicador médio de 48%).



## 4. CONCLUSÃO



A pesquisa do **SPC Brasil e Meu Bolso Feliz** revela que **o endividamento é fonte de preocupação para praticamente seis em cada dez consumidores inadimplentes (57%)**, sendo que apenas **um em cada dez (12%) não está apreensivo** com a atual condição (preocupação baixa ou muito baixa). A **angústia dos consumidores inadimplentes aumenta à medida que cresce o valor da dívida**: 67% dos que devem R\$ 5.000 ou mais estão muito preocupados, contra 47% entre os que devem até R\$ 1.999.

**O financiamento de automóvel é a dívida que mais incomoda os entrevistados (73%)**, mas inúmeras contas em atraso também mostram percentuais expressivos, como as **parcelas a pagar em cheque/ notas promissórias (66%)**, a **conta de água/luz (68%)** e a **conta de telefone fixo/celular (67%)**.

O estudo indica que **o endividamento está relacionado a uma série de sentimentos negativos, influenciando no estado emocional dos consumidores inadimplentes**. Praticamente a **metade** dos entrevistados (48%) garante sentir **vergonha**, enquanto 39% falam em **insônia** e 46% se dizem **infelizes**. As dívidas também resultam em **queda na autoestima (43%)** e deixam os entrevistados **inseguros quanto à capacidade de pagamento (44%)**.

A vergonha, a insegurança, a deterioração da autoimagem e a perda de sono, por sua vez, fazem parte de um contexto que acaba contribuindo para **alterações de humor**, tornando os inadimplentes relativamente **antissociais**: 44% relatam o **sentimento de nervosismo/irritação/desespero**, enquanto 33% andam mais **irritados e têm feito agressões verbais a familiares e/ou amigos**, mesmo que ocasionalmente.

Em alguns casos o transtorno causado pelo endividamento leva a consequências ainda mais graves: 18% dos entrevistados já **praticaram agressões físicas a outras pessoas**. E o estresse causado pelas contas em atraso resulta em outros danos colaterais diretamente relacionados à saúde: um em cada quatro entrevistados (26%) já **descontou a ansiedade em algum vício, como cigarro, comida ou álcool**, aumentando para 43% entre os pertencentes à Classe A/B. Além disso, 53% dos inadimplentes ouvidos garantem ter passado por **alterações de apetite**.

**No ambiente de trabalho a influência do endividamento também se faz presente**, já que 31% dos entrevistados garantem ter ficado **desatentos e pouco produtivos**, enquanto 22% passaram a **perder a paciência com os colegas**, ainda que ocasionalmente.

Por fim, é preciso destacar que **as mulheres parecem ser emocionalmente mais afetadas pelas preocupações decorrentes do endividamento, em comparação aos homens**. O estudo revela um padrão que se repete em quase todos os itens investigados, como o sentimento de **vergonha** pela inadimplência (54%, contra 40% dos homens), a **insônia** (44%, contra 31% dos homens), a **infelicidade** (51%, contra 39% entre os homens) e a **queda na autoestima** (46%, contra 37% entre os homens). As mulheres também ficam mais **irritadas /nervosas** (50%, contra 36% dos homens) e mostram ser mais suscetíveis a **praticar agressões físicas**, ainda que ocasionalmente, em virtude das contas em atraso.

## Termômetro indica que 43% dos inadimplentes se sentem desconfortáveis com a dívida

O presente estudo do SPC Brasil e Meu Bolso Feliz **estabelece um termômetro inédito para avaliar os sentimentos dos inadimplentes em relação às dívidas atrasadas há mais de três meses**.

O termômetro atual indica que **quatro em cada dez entrevistados (43%) se sentem desconfortáveis, em algum grau, por causa do endividamento**. Apenas 23% estão confortáveis, enquanto 33% não apresentam alterações no estado emocional. Para o educador financeiro do SPC Brasil, José Vignoli, o termômetro sintetiza uma série de descobertas da pesquisa, ao mostrar que as **preocupações decorrentes das contas em atraso podem trazer danos físicos e psicológicos aos inadimplentes**.

Vignoli acrescenta que problemas como perda de sono e irritação, a vergonha e a baixa autoestima, entre outros, podem comprometer a capacidade de julgamento do consumidor, dificultando ainda mais a saída do processo de endividamento. De modo geral os resultados sugerem que ao impactar o estado emocional, as dívidas acabam por interferir diretamente na saúde e na qualidade de vida das pessoas.



## 5. METODOLOGIA



**Público alvo:** consumidores das 27 capitais brasileiras, com mais de 18 anos, de ambos os sexos, pertencentes a todas as classes sociais e **Inadimplentes**.

**Método de coleta:** Pessoal - nas proximidades das instituições de proteção ao crédito como SPC Brasil e os principais bureaus de crédito do mercado. De forma aleatória (sem cota para sexo, idade ou classe social).

**Tamanho amostral da pesquisa:** 600 casos, gerando uma margem de erro geral de 4 p.p para um intervalo de confiança de 95%.

**Data de coleta dos dados:** 15 a 26 de junho de 2015.

**Aleatoriedade:** A aleatoriedade na coleta de dados foi fundamental para traçar perfil sociodemográfico dos inadimplentes.

